

07

Como lidar com os NÃOs





JORNADA DO CURSO

02

Criando
relacionamentos

04

PNL com foco
em influência

06

Técnicas para
Negociação
na prática

01

Aprender a negociar

03

Gatilhos mentais

05

Técnicas para argu-
mentar com influência

07

Como lidar
com os NÃO





MISSÃO DA AULA

Dominar ferramentas para manter a calma quando encontrar um “não” e responder de forma construtiva.

Desenvolver sua criatividade para encontrar soluções na hora de negociar.



15 a 30%
taxa de conversão
de clientes, entre diversos ramos. (Hubspot)

Você vai receber **mais não**
do que sim na vida.

Tanto mesa de negociação
quanto fora dela.

O mundo é cada vez mais... **Incerto!**

V volatility
volatilidade

U uncertainty
incerteza

C complexity
complexidade

A ambiguity
ambiguidade



B brittle
Frágil

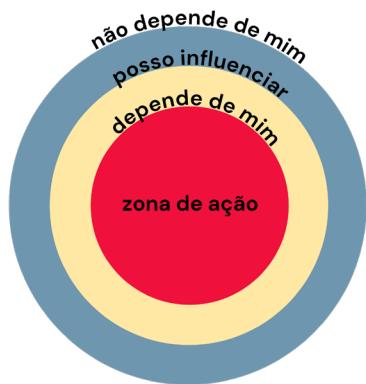
A anxiety
Ansiedade

N non-linear
Não-linear

I incomprehensible
Incompreensível



como escolher suas batalhas?

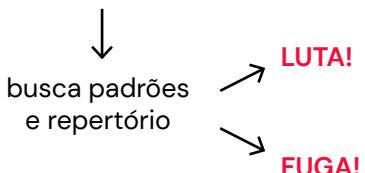


como lutar suas batalhas?

Seja **antifrágil**: aquele que consegue melhorar e crescer mesmo em situações inesperadas, com mudança e pressão.

como autogerir seus sentimentos num momento de confronto

Ameaça detectada



Não existe uma resposta melhor entre **fugir** e **lutar**.

Essas reações não têm lugar em uma mesa de negociação



Mas a solução é simples:

P

pare

R

reflita

O

observe

R

responda

Pare:

Se seu instinto é lutar: respire fundo! Conte até 10.

Se seu instinto é fugir: faça perguntas! Junte informações e coragem para depois expor o que você acredita.

Reflita:

Vale a pena comprar essa batalha?

É problema meu?

Observe:

O que eu estou sentindo?

Qual o significado que a outra pessoa quer realmente passar?

Responda:

Não é sobre reagir! É sobre responder racionalmente.

Qual o tom de resposta mais adequado à situação?

Use a melhor amiga do negociador: a pergunta aberta!



MÃO NA MASSA

Pense numa negociação importante que deu errado. Reflita e escreva:

- qual estratégia você poderia ter usado no PARE?
- valia a pena enfrentar aquela batalha? Por quê?
- o que você estava sentindo?
- qual resposta você vê como alternativa àquela que você deu originalmente?



Qual o segredo da **criatividade**?

Expandir seu repertório para ter mais coisas para conectar!

Repertório = TUDO que você conhece. Seja curioso!

As melhores referências podem vir de **universos pouco prováveis**.

pulo do gato

Você não precisa resolver tudo sozinho!

Incluir outras pessoas amplia o repertório total e permite enxergar novas abordagens ao problema.

Conte com a ajuda de quem tem opiniões que você respeita e, se possível, com experiências de vida diferentes da sua.



MÃO NA MASSA

Ampliando repertório

- Procure nas redes sociais uma pessoa que você admira;
- Verifique quais contas ela segue;
- Entre as contas, selecione aquela que você nunca pensaria em seguir;
- Comece a seguir essa conta.



framework para solução criativa de problemas

01. Liste o problema da forma que você entende.

02. Use a técnica dos 5 porquês para descobrir a verdadeira raiz desse problema. Cada porquê tenta explicar a resposta do porquê anterior.

03. Uma pergunta difícil de responder e que vai exigir reflexão e pesquisa; o que contribuiu para a raiz do problema.

Mas tente olhar para além dos fatores imediatos e óbvios.

04. Busque situações em seu repertório que lembrem o problema atual de forma inusitada. Se for um problema familiar, pense em situações do trabalho. Se for uma venda, pense numa compra. Pense também em situações fictícias: um filme, um livro, um meme etc.

05. Agora é hora de sentar e pensar. Mas temos algumas regras!

- Reserve um tempo sem distrações.
- Escreva sem parar!
- Não existe ideia ruim. Deixe a crítica para depois.
- Quantidade importa: quanto mais ideias, melhor.

pulo do gato

Combine coisas que possam não ter relação no começo.

A solução criativa pode sair **dessas combinações totalmente inesperadas**.



framework: solução criativa de problemas

Orientações Gerais: Escreva ou desenhe, não fique apenas olhando. Colocar suas ideias no papel permite vê-las por novos ângulos e libera sua mente para novas ideias.

01. Qual o problema?

02. Encontre a raiz do problema

Por quê?



Por quê?



Por quê?



Por quê?



Por quê?

03. Vire de ponta cabeça

O que contribui para essa situação além do óbvio?

04. Olhe para os lados

Esse problema lembra alguma outra situação, mesmo que em outro contexto?

O que você aprendeu lá pode ser aplicado aqui?



05. Jogue suas ideias no papel

Sem sensura ou julgamento! Quanto mais absurda, melhor.

06. Faça uma pausa antes de continuar

Quanto maior, melhor. Mas se estiver com pressa, tente ficar longe 30 min.
Faça outras atividades não relacionadas ao problema.



07. Quais são suas melhores ideias até agora?

Entre em detalhes: por que você escolheu elas? Quais dados apoiam sua escolha?

ideia 01:

ideia 02:

ideia 03:

08. Análise das soluções

O que elas tem em comum?
O que elas tem de diferente?
Está satisfeito com elas?
Pensou em algo melhor?

09. Sua escolha final:

10. Qual seu plano de ação?

Coloque em prática! Se não der certo, tudo bem. Volte para o passo 01.



você é

100%



responsável

ritual
CORAGEM

01. liberar adrenalina
02. respirar
03. gritar

POWER POSING





a mensagem tem que ser clara

- conhecer seu conteúdo, a sua proposta (**what**);
- conhecer seu público, a outra parte (**how**);
- saber o motivo, o seu interesse (**why**).

estratégias para ganhar tempo para pensar:

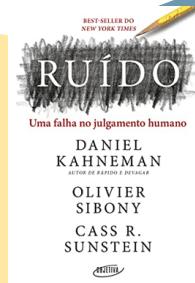
01. ouvir com atenção;
02. respeitar o ponto de vista;
03. mudar o cenário: não rejeite, reformule;
04. diga: ajude-me a entender o porquê;
05. pedir conselhos;
06. pausar e usar o silêncio.

O3 regras da improvisação:

01. **Concorde e siga com o fluxo!** (concordar no sentido compreender o que a pessoa diz até que ela conclua);
02. **Sim, e...** (sorria, acene e complemente com uma nova informação);
03. **Faça afirmações!** (reforço positivo vai gerar na outra parte o mesmo sentimento e te deixará mais próximo do SIM).



QUEROMAIS:





anotações

